

**مرحبًا بك** في خدمة تحويل المزايا الإلكتروني (**EBT**) بولاية واشنطن وبطاقة طلب تحويل المزايا الإلكتروني (**EBT**) بولاية واشنطن، وهي الطريقة الآمنة والمناسبة والسهلة لاستخدام المزايا المقدمة لك.

إذا كنت مؤهلاً للحصول على المزايا الغذائية الأساسية، فيمكنك استخدام بطاقة طلب تحويل المزايا الإلكتروني (EBT) بولاية واشنطن لشراء المواد الغذائية المرغوب فيها من أي متجر مشارك في البرنامج.

إذا كنت مؤهلاً للحصول على المزايا النقدية، فيمكنك استخدام بطاقة طلب تحويل المزايا الإلكتروني (EBT) بولاية واشنطن للحصول على الأموال النقدية أو دفع قيمة المشتريات من المتاجر المشاركة في البرنامج، وسحب المزايا المقدمة لك من ماكينات الصراف الآلي (ATM).

**فهو أمر بسيط للغاية!**

**كيفية استخدام بطاقة طلب تحويل المزايا الإلكتروني (EBT) بولاية واشنطن الخاصة بك لدى المتجر**



- اعرف رصيدك قبل الذهاب للتسوق.
- قم بتمرير بطاقة طلب تحويل المزايا الإلكتروني (EBT) بولاية واشنطن الخاصة بك خلال الوحدة الطرفية لنقطة البيع (POS) أو قم بإعطاء البطاقة الخاصة بك للموظف/الصراف.
- تأكد من إخبار الموظف بالحساب الذي يتم السداد من خلاله (المواد الغذائية أو الأموال النقدية).
- قم بإدخال رقم التعريف الشخصي (PIN) المكون من أربعة أرقام الخاص بك على لوحة المفاتيح. سوف تظهر الوحدة الطرفية \*\*\*\*.
- اضغط على مفتاح **OK** أو **ENTER**
- يُدخل الموظف مبلغ الشراء، وإذا كان صحيحًا، فاضغط على المفتاح **YES**
- سوف يعطيك الموظف الإيصال الخاص بك. تأكد من أن المعلومات الموجودة في الإيصال صحيحة.
- احفظ هذا الإيصال بحيث تعرف رصيدك الجديد في المرة القادمة التي تقوم فيها بالتسوق.

قد تختلف الخطوات لكل نوع تستخدمه من ماكينات نقطة البيع (POS). اسأل الموظف إذا كنت تحتاج إلى مساعدة.

يتم استقطاع مبلغ شراء المواد الغذائية بالضبط فقط من حساب المزايا الغذائية الخاص بك. ولن تعطيك المتاجر استبدالاً لمشتريات المزايا الغذائية.

يمكنك استخدام المزايا النقدية المقدمة لك في المتاجر لإجراء سحب نقدي فقط، أو لشراء كل من المواد الغذائية وغير الغذائية (الصابون، والحفاضات، وما إلى ذلك). كما يمكن أن توفر المتاجر أيضًا استرداد الأموال عند إجراء عملية شراء من حسابك النقدي. وإذا كانت لديك أي استفسارات، فاسأل الموظف.



**كيفية استخدام بطاقة طلب تحويل المزايا الإلكتروني (EBT) بولاية واشنطن الخاصة بك لدى ماكينة الصراف الآلي (ATM)**

(لسحب المزايا النقدية فقط؛ لا يمكن الحصول على المزايا الغذائية من خلال ماكينة الصراف الآلي (ATM))

- قم بإدخال بطاقتك أو تمريرها.
- أدخل رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك ثم اضغط على مفتاح **OK** أو **ENTER**.
- اختر المفتاح الذي عليه علامة **WITHDRAW CASH** ثم اختر **CHECKING**
- أدخل المبلغ الذي تريده بالأعداد الصحيحة بالدولار (مثال \$20، أو \$40، أو \$60، إلخ).
- إذا كانت هناك ضريبة إضافية،
  - اختر **YES** للموافقة واستمرار هذه المعاملة.
  - اختر **NO** لإلغاء هذه المعاملة إذا كنت لا تريد دفع الضريبة الإضافية.
- خذ بطاقتك، وإيصالك وأموالك النقدية. وإذا لم تخرج بطاقة الصراف الآلي (ATM) بطاقتك، فاتصل بخدمة العملاء على 1-888-328-9271.
- قم بعد أموالك النقدية وقارنها بما هو مكتوب في إيصالك.
- سيوضح إيصال ماكينة الصراف الآلي (ATM) الرصيد النقدي الذي لا يزال متاحًا.

قد تحتاج إلى إجراء عدة معاملات لسحب كل المزايا النقدية المقدمة لك من ماكينة الصراف الآلي (ATM) إذا كان هناك حد معين للماكينة بشأن المبلغ النقدي الذي تستطيع سحبه في كل مرة. وقد تكون هناك ضريبة إضافية تفرضاها ماكينة الصراف الآلي (ATM) على كل معاملة.

#### الأسئلة والإجابات الخاصة بنظام تحويل المزايا الإلكتروني (EBT) بولاية واشنطن

**كيف يمكنني الحصول على المزايا المقدمة لي باستخدام بطاقة طلب تحويل المزايا الإلكتروني (EBT) بولاية واشنطن الخاصة بك؟**

في كل شهر ستم إضافة المزايا المقدمة لك تلقائيًا في حسابك. وسوف تستخدم نفس بطاقة طلب تحويل المزايا الإلكتروني (EBT) بولاية واشنطن الخاصة بك كل شهر للحصول على المزايا المقدمة لك. كما أنه عندما تستخدم المزايا المقدمة لك للحصول على الأموال النقدية، أو شراء السلع، سينخفض الرصيد في حسابك. ولا تحتاج إلى استبدال بطاقتك ما لم يتم ضياعها أو سرقتها أو تلفها.

**متى يمكنني الحصول على المزايا المقدمة لي؟**

سيتم إيداع المزايا في حساب نظام تحويل المزايا الإلكتروني (EBT) بولاية واشنطن الخاص بك في نفس اليوم كل شهر، حتى وإن صادف عطلة أسبوعية أو إجازة. وتتوفر جميع المزايا عند الساعة 9 صباحًا بتوقيت المحيط الهادئ. وسوف يتم ترحيل أي مزايا مقدمة لك فائضة في نهاية الشهر إلى الشهر القادم.

**أين يمكنني استخدام بطاقة طلب تحويل المزايا الإلكتروني (EBT) بولاية واشنطن الخاصة بي؟**

يمكنك استخدام بطاقة طلب تحويل المزايا الإلكتروني (EBT) بولاية واشنطن الخاصة بك لدى المتاجر المشاركة في البرنامج وماكينات الصراف الآلي (ATM) (تستخدم ماكينات الصرف النقدي للمزايا النقدية فقط) عبر البلاد. ويمكنك أيضًا استخدام بطاقتك أينما تلاحظ شعار Quest. وإذا لم تلاحظ شعار Quest، فاسأل مدير المتجر إن كنت تستطيع استخدام بطاقتك في المتجر لشراء المواد الغذائية أو للحصول على المزايا النقدية.

**QUEST**

**ماذا ينبغي علي فعله إذا ضاعت بطاقتي؟**

في حالة ضياع أو سرقة أو تلف بطاقة طلب تحويل المزايا الإلكتروني (EBT) بولاية واشنطن، يجب عليك الاتصال بخدمة العملاء فورًا على الرقم المجاني 1-888-328-9271 لإيقاف البطاقة، وإرسال بطاقة بديلة لك.

**ما هو رقم البطاقة الخاصة بي؟**

إن رقم البطاقة الخاصة بك هو الرقم المكوّن من 16 رقمًا المطبوع على البطاقة.

**ماذا أفعل إذا لم تعمل بطاقتي؟**

اتصل برقم خدمة العملاء وسوف يساعدوك. كما أن الرقم المجاني موجود على الجزء الخلفي من البطاقة. وتتاح خدمة العملاء على مدار 24 ساعة يوميًا كل أسبوع.

**ماذا أفعل إذا تمت معاملة غير صحيحة على حسابي؟**

إذا تم السداد لمتجر بيع بالتجزئة بمبلغ كبير جدًا أو صغير جدًا من حساب نظام تحويل المزايا الإلكتروني (EBT) بولاية واشنطن الخاص بك بسبب مشكلة في نظام الكمبيوتر، فقد يتم إجراء تصحيح لرصيدك. وقد يؤثر هذا التصحيح على رصيدك الحالي أو رصيدك في الشهر القادم. وسوف يتم إرسال إخطار بالتعديل من نظام تحويل المزايا الإلكتروني (EBT) بولاية واشنطن لك عبر البريد يفيد بهذا التصحيح إذا أدى إلى تقليل رصيدك.

**كيف أعتني ببطاقتي؟**

- قم بالتوقيع على ظهر بطاقتك.
- لا تكتب رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك على بطاقتك.
- حافظ على بطاقتك آمنة ونظيفة.

4. لا تلوي بطاقتك.

5. احتفظ ببطاقتك بعيدًا عن المغناطيس والأجهزة الإلكترونية، مثل أجهزة التلفزيون وأجهزة الميكروويف وما إلى ذلك.

6. لا تضع البطاقة في ضوء الشمس المباشر (على سبيل المثال، على لوحة العدادات في السيارة).

7. لا تتخلص من بطاقتك؛ لأنك تستخدم نفس البطاقة كل شهر طالما أنك تحصل على المزايا.

8. قد تخضع عمليات استبدال البطاقة المبالغ فيها للتحقيق في الاستخدام الاحتيالي.

**ما هو رقم التعريف الشخصي (PIN)؟**

رقم التعريف الشخصي (PIN) هو رقم سري مكون من أربعة أرقام يسمح لك فقط باستخدام بطاقة طلب تحويل المزايا الإلكتروني (EBT) بولاية واشنطن الخاصة بك. ولن تعمل بطاقة طلب تحويل المزايا الإلكتروني (EBT) بدون رقم التعريف الشخصي (PIN). لا تخبر أحدًا برقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك أبدًا! وإذا كان هناك شخص ما يعرف رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك، فيمكنه استخدام بطاقتك للحصول على جميع المزايا المقدمة لك ولن يتم استبدال هذه المزايا.

**كيف يمكنني اختبار رقم التعريف الشخصي (PIN)؟**

يمكنك اختبار رقم التعريف الشخصي (PIN) المكوّن من أربعة أرقام عن طريق الاتصال بخدمة العملاء، أو في مكتب خدمة المجتمع المحلي (CSO) الخاص بك. لا تستخدم رقم تعريف شخصي (PIN) يسهل توقعه مثل “1234” أو “0000” أو أي نمط يسهل توقعه.

**ماذا أفعل إذا نسيت رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بي؟**

إذا نسيت رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك أو تريد تغييره، يمكنك الاتصال بخدمة العملاء.

**ماذا أفعل إذا أدخلت رقم تعريف شخصي (PIN) خطأ؟**

إذا أدخلت رقم التعريف الشخصي (PIN) بشكل خاطئ، فإن لديك ثلاث فرص أخرى لإدخال الرقم الصحيح. وإذا لم يتم إدخال رقم التعريف الشخصي (PIN) الصحيح في المحاولة الرابعة، فسيتم إيقاف البطاقة لحماية حسابك. كما لن تتمكن من استخدام البطاقة مرة أخرى إلا بعد منتصف الليل، ما لم تذهب إلى مكتب DSHS المحلي لإلغاء الإيقاف. وفي بعض الحالات، قد تسحب ماكينة الصراف الآلي (ATM) بطاقتك، إذا لم تخرج ماكينة الصراف الآلي (ATM) بطاقتك، فاتصل بخدمة العملاء.

**ماذا ينبغي علي فعله إذا عرف أحد رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بي؟**

اختر رقم تعريف شخصي (PIN) جديدًا على الفور عن طريق الاتصال بخدمة العملاء أو عن طريق تغيير رقم التعريف الشخصي (PIN) عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني **www.ebtedge.com**.

**كيف سيمكنني معرفة الرصيد في حسابي؟**

إن أسهل طريقة لمعرفة الرصيد في حسابك هي الاحتفاظ بالإيصالات الخاصة بك. وإذا لم تكن لديك الإيصالات الخاصة بك، يمكنك مراجعة رصيدك على الموقع الإلكتروني **www.ebtedge.com** أو يمكنك الاتصال بخدمة العملاء. كما يجب أن تعرف الرصيد الموجود في حسابك دائمًا قبل التسوق.

## ماذا يحدث إذا لم تعمل ماكينة نقطة البيع (POS)؟

إذا كنت تريد شراء مواد غذائية مرغوب فيها مع المزايا الغذائية المقدمة لك، وماكينة نقطة البيع (POS) لا تعمل أو لا توجد ماكينة واحدة في المتجر، سيقوم الصراف بتعبئة نموذج ورقي يسمى قسيمة المزايا الغذائية. وسوف يكتب الصراف رقم بطاقة طلب تحويل المزايا الإلكتروني (EBT) بولاية واشنطن الخاصة بك والمبلغ الذي تنفقه. ولا تعطي الصراف رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك. وسوف يتصل الصراف ليرى إن كانت لديك مزايا كافية في حساب المزايا الغذائية (فقط) الخاص بك لشراء المواد الغذائية. أما إذا كان هناك ما يكفي في حساب المزايا الغذائية المقدمة لك، سيطلب منك التوقيع على القسيمة، وسيتم تقديم نسخة منها لك. كما أنه من المهم جداً الاحتفاظ بهذه النسخة حتى يمكنك طرح ما أنفقته، من الرصيد الموضح في إيصال طلب تحويل المزايا الإلكتروني (EBT) الأخير. وسوف تحصل بذلك على المبلغ الحالي في حسابك. لا يستطيع المتجر معالجة قسيمة يدوية للمزايا النقدية.

## هل يمكنني الذهاب إلى صراف في البنك وسحب الأموال أو الاستفسار عن حساب نظام تحويل المزايا الإلكتروني (EBT) بولاية واشنطن الخاص بي؟

لا، يجوز لك فقط سحب الأموال من ماكينة الصراف الآلي (ATM) أو من خلال استرداد الأموال/السحب الفوري للأموال لدى متجر مشارك في البرنامج. وإذا كانت لديك استفسارات، فاتصل بخدمة العملاء أو أسأل الموظف.

## إذا كان لدي ما يعادل أقل من 10 دولارات من المزايا النقدية في بطاقة طلب تحويل المزايا الإلكتروني (EBT) بولاية واشنطن الخاصة بي، فكيف يمكنني سحبه؟

يمكنك إجراء عملية شراء نقط البيع، أو إجراء معاملة نقدية في المتاجر المشاركة في البرنامج للحصول على هذه الأموال.

## هل هناك أي رسوم على المعاملات أو ضرائب إضافية لاستخدام بطاقة طلب تحويل المزايا الإلكتروني (EBT) بولاية واشنطن الخاصة بي؟

لا توجد أبداً رسوم على المعاملات لاستخدام المزايا الغذائية المقدمة لك لشراء المواد الغذائية عن طريق بطاقة طلب تحويل المزايا الإلكتروني (EBT) بولاية واشنطن الخاصة بك. كما لا توجد أيضاً رسوم على المعاملات لاستخدام المزايا النقدية المقدمة لك لشراء المواد الغذائية أو الحصول على أموال نقدية من ماكينة نقطة البيع (POS).

الضريبة الإضافية هي رسم إضافي مفروض من قبل مالك ماكينة الصراف الآلي (ATM) أو ماكينة نقطة البيع (POS) مقابل استخدام هذه الماكينة لسحب الأموال النقدية. وسيتم تحصيل الضريبة الإضافية، إن وجدت، من حسابك النقدي تلقائياً. إذا كنت لا تريد دفع الضريبة الإضافية، فما عليك إلا إلغاء المعاملة والانتقال إلى مكان آخر لماكينة الصراف الآلي (ATM) أو ماكينة نقطة البيع (POS) التي لا تفرض ضريبة إضافية.

## هل هناك أي قيود مفروضة على كيفية استخدامي للمزايا النقدية المقدمة لي من خلال نظام تحويل المزايا الإلكتروني (EBT) بولاية واشنطن؟

من المخالف للقانون استخدام بطاقة طلب تحويل المزايا الإلكتروني (EBT) أو الأموال النقدية من بطاقة طلب تحويل المزايا الإلكتروني (EBT) في الحانات الصغيرة، والبارات، ومتاجر الخمر، ووكالات سندات الكفالة، وأماكن الترفيه للكبك، وأي منشآت يحظر فيها وجود القاصرين، أو المقامرة، أو عمل الوشم أو ثقب الجسم، أو لشراء منتجات التبغ أو الماريجوانا أو المعتمدة على الماريجوانا.

## ماذا يحدث إذا لم أستخدم المزايا المقدمة لي؟

سوف يتم ترحيل المزايا التي لم تستخدم أثناء شهر الإصدار إلى الشهر القادم. إذا لم تستخدم بعض المزايا المقدمة لك على الأقل خلال 365 يوم، فسوف يتم إلغاء المزايا. وفي بعض الحالات، لن يتم استبدال هذه المزايا.

## هل يمكنني إيداع الأموال في حساب نظام تحويل المزايا الإلكتروني (EBT) بولاية واشنطن الخاص بي؟

لا. يجوز لك فقط سحب الأموال من حسابك النقدي.

## ما هو الإيداع المباشر؟

بدلاً من استخدام طلب تحويل المزايا الإلكتروني (EBT)، يمكنك اختيار إيداع المزايا النقدية المقدمة لك كل شهر مباشرةً في الحساب البنكي الشخصي الخاص بك. ولا يمكنك استخدام الإيداع المباشر بالنسبة للمزايا الغذائية. اتصل بأحد الموظفين للحصول على مزيد من المعلومات، أو اتصل بالرقم المجاني 1-888-235-2954.

## ما هو حامل البطاقة البديل؟

يمكنك اختيار شخص يسمى "حامل البطاقة البديل" للوصول إلى المزايا المقدمة لك. ويجب أن يذهب حامل البطاقة البديل إلى المكتب المحلي ليحصل على بطاقة طلب تحويل المزايا الإلكتروني (EBT) بولاية واشنطن الخاصة به ورقم التعريف الشخصي (PIN). إذا كنت تحتاج إلى حامل بطاقة بديل، فاختر شخصاً تثق به. تذكر، لن يتم استبدال المزايا الضائعة أو المسروقة. ويمكنك إلغاء بطاقة حامل البطاقة البديل من خلال الاتصال بخدمة العملاء.

## متى أتصل بخدمة العملاء؟

- في حالة ضياع بطاقتك أو سرقتها أو تلفها.
- في حالة نسيان أو ضياع رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك.
- لاختيار أو تغيير رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك.
- لمعرفة رصيدك.
- لسماح آخر 10 معاملات.
- لطلب سجل لمدة شهرين من المعاملات.
- إذا كانت لديك استفسارات أو تحتاج إلى مساعدة بشأن بطاقتك.

## ماذا أفعل إذا كنت أخطط للانتقال أو لتغيير عنواني؟

للإبلاغ عن أي تغيير، بما في ذلك تحديث عنوانك، فاتصل بـ DSHS. يمكن إجراء ذلك داخل المكتب المحلي أو عن طريق الاتصال بالرقم 877-501-2233.

This pamphlet is available in your language at your local DSHS Office.

ይህ ለእነዚህ ማጽሔት በድንገት በሌሎች የዲሲኤስ.ቲ.ኤስ.ኤስ ቦሌት ቤት ይገኛል። (Amharic)

إن هذه النسخة موفرة لك بلغتك في مكتب الـ DSHS في الضاحية التي تسكن بها. (Arabic)

កូនសៀវភៅនេះមានផ្តល់ជូនជាភាសារលោកអ្នកនៅទីតាំងការិយាល័យ DSHS ប្រចាំតំបន់របស់រលោកអ្នក ។ (Cambodian)

本小冊備有您的語言版本，可向您當地的 DSHS 辦事處索取。(Chinese)

این جزوه در زبان شما در اداره خدمات اجتماعی و درمانی DSHS منطقه ای‌تان در دسترس می باشد. (Farsi)

Daclaim ntawv nuav muaj txhais ua koj yaam lug hab nwg nyob rua ntawm lub DSHS kws ze koj ko. (Hmong)

이 팜플렛의 한국어 팜플렛은 귀하지역 관할 보건사회부 (DSHS) 사무소에 비치돼 있습니다. (Korean)

ບັນລຸນີ້ເປັນສິ່ງທີ່ພວກເຮົາສາມາດສະໜອງທ່ານຢູ່ທີ່ຫ້ອງການ DSHS ທີ່ອາໄສຂອງທ່ານ. (Laotian)

ਇਹ ਪੰਛਲੇਟ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲ ਸਕਦਾ ਹੈ ਆਪ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਚ ਆਪਣੇ ਸਥਾਨੀ DSHS ਦਫਤਰ II (Punjabi)

Acest pamflet este disponibil în limba dumneavoastră la oficiul DSHS local. (Romanian)

Вы можете получить эту брошюру на своём языке в своём местном офисе DSHS. (Russian)

O lo'o maua le tusi lea i lau gagana i le ofisa o le Welfare (DSHS). (Samoan)

Ovaj pamflet je dostupan i na vašem jeziku u vašem mjesnom DSHS uredu. (Serbo-Croatian)

Waraaqahani waxaad ka helikartaa xafiiska Walfeerka, DSHS, ee kuu dhow, iyaga oo ku qorran afaaqa. (Somali)

Ang pamphlet na ito ay nakasulat rin sa Tagalog at makukuha sa tanggapan ng DSHS na pinakamalapit sa inyo. (Tagalog)

ዚህ ማጽሔት ዚህ ተገንቢትም ለብ ከባቢትም ዝርከቡ ቤት ጽሕፈት የልጅ ይርከቡ (Tigrina)

Ви можете одержати цю брошуру на своїй мові в своєму місцевому офісі DSHS. (Ukrainian)

Tập sơ liệu này hiện có bằng ngôn ngữ của quý vị tại văn phòng DSHS địa phương. (Vietnamese)



تعد وزارة الزراعة الأمريكية (USDA) موفر خدمة وصاحب عمل يوفر فرصًا متكافئة.

©2018 FIS. All rights reserved.

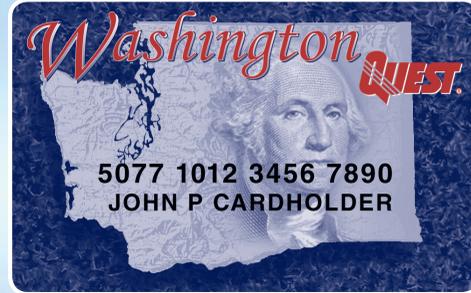
Transforming lives

DSHS 22-310 AR (Rev. 09/18) Arabic

# استخدام بطاقة طلب

# تحويل المزايا الإلكتروني

# (EBT) بولاية واشنطن



### تحذير بغرامة:

يحظر القانون بيع أو محاولة بيع بطاقة طلب تحويل المزايا الإلكتروني (EBT)، أو تبادل أو محاولة تبادل المزايا الغذائية بأي شيء ذي قيمة مثل: الأموال النقدية أو الأدوية أو الأسلحة أو أي شيء آخر غير المواد الغذائية المرغوب فيها من تاجر التجزئة المعتمد. وقد يؤدي سوء الاستخدام المتعمد إلى عدم الأهلية، وتطبيق الغرامات، والإجراءات القانونية، بما في ذلك المحاكمة الجنائية.

للحصول على معلومات عن الحساب، يرجى زيارة [www.ebtedge.com](http://www.ebtedge.com)

أو الاتصال على

## خدمة العملاء

1-888-328-9271

711 (خدمة الصم والبكم)

1-800-833-6385 (خدمة الصم المكفوفين)